

W. Baur, A. Lindemann (Hrsg.)

*Faire Verfahren  
brauchen qualifizierte  
Sprachmittler*

*Tagungsband des 5. Deutschen  
Gerichtsdolmetschertages*

*Hannover, 25./26. März 2011*

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

**Wolfram Baur, André Lindemann (Hrsg.):  
Faire Verfahren brauchen qualifizierte Sprachmittler**

Tagungsband des 5. Deutschen Gerichtsdolmetschertages  
Hannover, 25./26. März 2011

verlegt von der  
BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH, Berlin,  
einem Unternehmen des Bundesverbandes der  
Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ)

ISBN: 978-3-938430-38-5

© 2011 • BDÜ Weiterbildungs- und Fachverlagsgesellschaft mbH, Berlin

Korrektur: Evelyn Ehlert, Essen

Satz: Thorsten Weddig, Essen

Druck: Schaltungsdienst Lange oHG, Berlin

Für fehlerhafte Angaben wird keine Haftung übernommen.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes  
ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen  
und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.  
Gedruckt auf säurefreiem und alterungsbeständigem Werkdruckpapier.

## Inhalt

Vorwort.....	11
<i>André Lindemann, Wolfram Baur</i>	
Begrüßung .....	12
<i>BDÜ-Präsident Johann J. Amkreutz</i>	
Eröffnungsvortrag.....	15
<i>Staatssekretär Dr. Jürgen Oehlerking, Niedersächsisches Justizministerium</i>	
Vom Hofdekret 1835 zur EU-Richtlinie zur Harmonisierung der Bestellung und Beauftragung qualifizierter Dolmetscher.....	24
<i>Christine Springer</i>	
Blick über die Grenze – Das Zürcher Modell .....	32
<i>Tanja Huber</i>	
Der juristische Übersetzer – am besten auch Jurist? .....	42
<i>Dr. Paul Skidmore, LL.M.</i>	
Das Dilemma des Polizei-, Justiz- und Gerichtsdolmetschers im kommunikativen Spannungsfeld – Plädoyer für ein eigenständiges Berufsbild.....	48
<i>Mladen J. Sirol</i>	
Urkunden als Spiegel einer Rechtskultur – Plädoyer für eine stärkere Integration der Urkundenübersetzung in die Übersetzerausbildung zur Schärfung des Kompetenzprofils von Fachübersetzern .....	53
<i>Dr. Dennis Scheller-Boltz</i>	
Gerichtliche Gutachten durch Dolmetscher und Übersetzer .....	62
<i>Hermann Bauch</i>	
Zukunftsperspektiven des Dolmetschens und Übersetzens für die Strafverfolgungsbehörden.....	70
<i>André Lindemann</i>	
Dolmetschen für die Polizei. Ein Einsatzort beeidigter Dolmetscher?.....	76
<i>Małgorzata Stanek</i>	
Interkulturelle Kommunikation anhand eines Fallbeispiels aus dem Bereich des Community Interpreting – Ein Erfahrungsbericht zu den Herausforderungen des Polizeidolmetschens.....	87
<i>Suzanne Fischer</i>	
Mehrsprachigkeit als Herausforderung – MigrantInnen aus afrikanischen Herkunftsländern in gedolmetschten Verhandlungen in Straf- und Asylverfahren in Österreich .....	94
<i>Gabriele Slezak</i>	

Die Anwendbarkeit von Notizentechnik beim Gerichts- und Behördendolmetschen.....	101
<i>Kirsty Heimerl-Moggan</i>	
Rahmenbedingungen beim Dolmetscheinsatz als Voraussetzung für ein faires Verfahren.....	108
<i>Irena J. Rostalski</i>	
Einsatz von Videokonferenztechnik beim Dolmetschen im Strafverfahren.....	115
<i>Natalie Padovan</i>	
Terminologiemanagement für Gerichtsdolmetscher: Genügt die gelebte Praxis? – Erkenntnisse aus den Ergebnissen einer Umfrage in Österreich.....	122
<i>Mag. Irmgard Soukup-Unterweger</i>	
Erforderliche Sprachkompetenzen von in der Justiz tätigen Übersetzern (Workshop).....	131
<i>Dr. Isabelle E. Thormann</i>	
Übersetzung von Urkunden und Dokumenten in der Praxis – Was darf, kann oder muss übersetzt werden?.....	142
<i>Natascha Dalügge-Momme, M.A.</i>	
Lexicographie d'actes de procédure français.....	152
<i>Marianne Aussenac-Kern</i>	
Kammer der Gerichtsdolmetscher der Tschechischen Republik und ihre Aktivitäten.....	158
<i>Milena Horálková</i>	
Dolmetscher und Übersetzer bei den Nürnberger Prozessen (1945–1949) Siegfried Ramler: ein Beispiel.....	164
<i>Dr. Theodoros Radisoglou</i>	
Gebärdensprachdolmetschen Anspruchsgrundlagen und Konsequenzen für die Praxis.....	166
<i>Silke Herwig</i>	
Einleitungsbeitrag zur Diskussion „Vergütungsperspektiven und Erwartungen der Justizdolmetscher und -übersetzer an die Reform des JVEG“ – Ergebnisse einer Studie zur außergerichtlichen Vergütung von Dolmetschern und Übersetzern ..	179
<i>Prof. Dr. Christoph Hommerich</i>	
Resolution des 5. Deutschen Gerichtsdolmetschertages.....	189
Schlusswort des BDÜ-Vizepräsidenten André Lindemann.....	191
<b>Anhang</b>	
Call for papers.....	193
Verzeichnis aller Referenten und deren Vorträge, Workshops und Kurzseminare beim 5. Deutschen Gerichtsdolmetschertag.....	195

# Blick über die Grenze – Das Zürcher Modell

*Tanja Huber*

*Lic. iur., Executive MBA UZH, Leiterin der Zentralstelle  
Dolmetscherwesen am Obergericht des Kantons Zürich*

*tanja.huber@gerichte-zh.ch*

Als ich vor beinahe sechs Jahren die Leitung der Zentralstelle Dolmetscherwesen am Zürcher Obergericht antrat, war die Stelle auf ein Dreivierteljahr befristet. Man stellte sich damals offenbar vor, nach ein paar Monaten wäre ein Qualitätsmanagement im Dolmetscherwesen eingeführt, das Dolmetscherverzeichnis bereinigt und die Angelegenheit des Behörden- und Gerichtsdolmetschens ein für alle Mal geregelt und geordnet. Die Behörden sollten allerdings eines Besseren belehrt werden.

Sehr geehrte Damen und Herren, es freut mich, Ihnen heute den Aufbau und die Entwicklung des Zürcher Dolmetscherwesens mit seinem in der Schweiz einzigartigen Akkreditierungsverfahren vorzustellen und Ihnen aus Sicht der Behörden von den praktischen Erfahrungen in diesem Bereich zu berichten.

Kurz zu meiner Person: Ich bin Leiterin der Zentralstelle Dolmetscherwesen im Kanton Zürich, welche am Obergericht angesiedelt ist. Von Berufes wegen bin ich Juristin und vor kurzem schloss ich ein berufsbegleitendes Executive MBA ab. In diesem Zusammenhang verfasste ich eine Diplomarbeit über das Zürcher Dolmetscherwesen, worin ich die praktische Erfahrung meiner sechsjährigen Tätigkeit im Dolmetscherwesen konsolidierte und über die mögliche strategische Weiterentwicklung des Dolmetscherwesens in der Schweiz schrieb.

## **1 Einführung**

### **1.1 Hintergründe und Entstehung des Zürcher Dolmetscherwesens**

Dass Sie als Behörden- und Gerichtsdolmetscher einige Bälle gleichzeitig in der Luft halten müssen, ist bekannt. Aber auch die verantwortlichen Behörden befinden sich in einem Spannungsfeld und müssen derweil mit den gestellten Anforderungen jonglieren. Nicht selten gilt es, Kompromisse zu finden. Dürfen beispielsweise aus purer Not die Anforderungen an einen Dolmetscher – z. B. für Suaheli – gesenkt und der ungenügend Deutsch sprechenden Person die Aufnahme in das Dolmetscherverzeichnis gewährt werden? Wann muss vernünftigerweise auf die verlangte Qualität verzichtet werden? Wann gilt es, auf einen Mindeststandard zu pochen?

Vor sieben Jahren trat im Kanton Zürich eine Dolmetscherverordnung in Kraft, welche immerhin einiges im Dolmetscherwesen regelte. Basierend auf dieser Verordnung wurde erstmals eine behördenübergreifende Fachstelle Dolmetscherwesen – bestehend aus einer Fachgruppe sowie einer Zentralstelle – im Kanton Zürich ins Leben gerufen. Es galt, Richtlinien zu erlassen, Merkblätter zu verfassen und eine konstante Praxis zu schaffen zu Fragen wie wer in das Verzeichnis aufgenommen und wer auch wieder daraus gestrichen werden soll.

Nachdem in den anderen Kantonen keinerlei ähnliche Bestrebungen im Gang waren und auch im Ausland kein imitierbares Konstrukt zur Hand war, ging Zürich seinen ureigenen Weg.

## 1.2 Handlungsspielraum: gesetzliche Vorgaben und faktische Umsetzung

Dabei galt es vorerst, sich über den vorhandenen Handlungsspielraum Gedanken zu machen. Dieser stellte sich als relativ gross heraus. Die rechtlichen Vorgaben waren und sind gering und beschränken sich auf diejenigen in der *Europäischen Menschenrechtskonvention*, in der *Schweizerischen Bundesverfassung* sowie in der *Schweizerischen Strafprozessordnung*. In diesen Erlassen wird grundsätzlich das Recht auf Beizug eines Dolmetschers geregelt. Bezüglich Qualitäts- und Quantitätsanspruch im Hinblick auf die Verdolmetschung enthalten sie hingegen wenige bis keinerlei Regelungen.

Die *Dolmetscherverordnung* wiederum regelt die Organisation des Dolmetscherwesens sowie die grundsätzlichen Anforderungen an die Dolmetscher. Allerdings liegen auch hier mit den knapp gehaltenen Bestimmungen relativ wenige Vorgaben vor. So wird gerade einmal festgehalten, dass ein Dolmetscherverzeichnis, eine Fachgruppe und eine Zentralstelle zu existieren hätten, es wird in grundsätzlicher Form festgehalten, welches ihre Aufgaben sind, und es werden die Grundzüge der persönlichen und fachlichen Voraussetzungen für die Aufnahme in das Verzeichnis festgehalten.

Legt man diese knappen Regelungen aus und stellt man sich die Frage, wie der Staat die Dolmetscherfrage nun aber *faktisch* handhaben soll, um in praktischer Hinsicht den Anspruch auf rechtliches Gehör gewährleisten zu können, dürfte der Auftrag des Dolmetscherwesens folgendermassen formuliert werden:

*Der Staat muss auf ein verfügbares, flexibles Sprachangebot zurückgreifen können, welches aus fachlich und persönlich kompetenten Sprachmittlern besteht, welche gewährleisten, dass die wichtigsten Inhalte eines Verfahrens gedolmetscht werden.*

Konkret bedeutet dies, dass die (Zürcher) Behörden in Organisation und Struktur ihres Dolmetscherwesens sowie auch der Qualitätssicherungsmassnahmen sehr frei sind, solange denn genügend fähige Dolmetscher zur Verfügung stehen.

## 2 Das Zürcher Dolmetscherwesen

### 2.1 Struktur des Zürcher Dolmetscherwesens

Beim Zürcher Dolmetscherwesen handelt es sich nicht um ein Unternehmen, sondern um einen Teilbereich der staatlichen Organisation. Eine aus sieben Vertretern von verschiedenen Behörden (Polizei, Staatsanwaltschaft, Personalamt) und Gerichten (Bezirksgericht und Obergericht) bestehende *Fachgruppe* kommt zu insgesamt sechs Sitzungen pro Jahr zusammen (wobei vier Sitzungen davon im kleineren *Ausschuss* stattfinden). Die *Zentralstelle Dolmetscherwesen* fungiert als eigentliche Drehscheibe und Fachstelle und ist am Zürcher Obergericht angesiedelt. Sie ist zurzeit mit 250 Stellenprozenten dotiert (100 Prozent durch die Zentralstellenleiterin und 150 Prozent durch Sekretariatsmitarbeiterinnen).

Im zentral organisierten *Dolmetscherverzeichnis* figurieren rund 600 nach Bedarf im Auftragsverhältnis beschäftigte *Dolmetscher* für über 100 verschiedene Sprachen. Bei den *Auftragnehmern* handelt es sich um Stadt- und Kantonspolizei, Untersuchungsbehörden, Gerichte und diverse weitere Behörden.

Im Jahr 2010 gab der Kanton Zürich bei einem Stundenansatz von 75,- CHF bzw. 60,- EUR insgesamt rund 8 Millionen CHF – also knapp 6,5 Millionen EUR – in Form von *Dolmetscherentschädigungen* aus.

### 2.2 Aufgaben von Fachgruppe und Zentralstelle

Will man der Dolmetscherverordnung glauben, ist dieses Dolmetscherwesen eine ganz unpräzise Angelegenheit, und die Aufgaben der Fachgruppe sähen gerade einmal folgendermassen aus:

- Führung eines aktuellen Dolmetscherverzeichnisses
- Entscheid über Aufnahme, Sperrung und Löschung von Dolmetschern
- Erlass von Richtlinien zur Anwendung der Dolmetscherverordnung
- Überwachung der Einhaltung der Verordnung und Richtlinien
- Information von Gerichts- und Verwaltungsbehörden über Belange des Dolmetscherwesens
- Qualitätssicherung durch Auswahl, Schulung und Kontrolle

Nachdem die wenigsten unserer Dolmetscher jedoch über eine fundierte Dolmetscherausbildung verfügen, verlangt die seriöse Führung eines brauchbaren Dolmetscherverzeichnisses einiges mehr, als dies in der Dolmetscherverordnung festgehalten wurde.

Tatsächlich ist das Dolmetscherwesen inzwischen zu einem „kleinen Unternehmen innerhalb des Staates“ herangewachsen, welches man gewissermassen mit einem Personalbüro vergleichen könnte. *Faktisch* hat es sich den folgenden, umfassenderen Aufgaben anzunehmen:

- Festlegung der Strategie bezüglich des Zürcher Dolmetscherwesens sowie deren Umsetzung
- Umfassende Qualitätssicherung
- Konzipierung und Umsetzung von Weiterbildungen
- Personalbetreuung und Controlling
- Fachliche und juristische Abklärungen
- Interne und externe Kommunikation
- Führung einer Zentralstelle als Anlaufstelle für Dolmetscher, Auftraggeber und diverse weitere Anspruchsgruppen

Wenn man diese vielseitigen, nicht abschliessend aufgelisteten Aufgaben betrachtet, wird klar, dass diese nicht von einer sporadisch zusammentreffenden Fachgruppe bewältigt werden können, sondern entsprechende Ressourcen und Fachkräfte dafür notwendig sind. Dies führte zur Gründung einer Zentralstelle als eigentliche Drehscheibe im Dolmetscherwesen.

### 2.3 Qualitätssicherung gemäss Zürcher Modell

Aus diesen umfassenden Tätigkeiten möchte ich Ihnen nunmehr vor allem eine unsere Haupttätigkeiten, nämlich diejenige der Qualitätssicherung, vorstellen. Dabei liegt die Kernkompetenz im Aufnahmeverfahren und dem dazugehörigen Prüfungsobligatorium. Seit 2005 erfolgen *Neuaufnahmen in das Dolmetscherverzeichnis* nur noch, wenn ein Bewerber die folgenden Schritte durchlaufen hat:

- Überprüfung der eingereichten Bewerbungsunterlagen (Zeugnisse, Nachweis der Sprachkenntnisse, Informationsbericht bezüglich Leumund etc.)
- Eignungsgespräch mit der Zentralstellenleiterin
- Zweitägiger Basiskurs Behörden- und Gerichtsdolmetschen der Fachgruppe Dolmetscherwesen in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule ZHAW
- Halbtägige „Zusatzveranstaltung“ (Prüfungsvorbereitung und Praxisbeispiele)
- Bestehen der zweiteiligen Prüfung (Rechtskunde [schriftlich; Multiple-Choice-Test] und Dolmetschen [mündlich; Theoriefragen und Konsektivverdolmetschung eines Zeitungsartikels Deutsch–Deutsch])

Per Mitte 2007 wurden sodann auch sämtliche *bereits im Verzeichnis figurierende Dolmetscher überprüft*; seither stehen nur noch Dolmetscher im Verzeichnis, die immerhin den Basiskurs abgelegt und die Prüfung bestanden haben. Was als minimale Qualitätssicherung klingen mag, entpuppte sich als Erfolgsrezept: Die Rückmeldungen von der Front sind durchwegs positiv, was nicht heisst, dass nicht auch vereinzelt noch Beschwerden eintreffen.

Als weitere wichtige Massnahmen führt die Zentralstelle Dolmetscherwesen zwei- bis dreimal jährlich speziell auf die Behörden- und Gerichtsdolmetscher zugeschnittene *Weiterbildungsveranstaltungen* zu aktuellen Themen – beispielsweise neu in Kraft tretende Gesetze – durch. Diese Veranstaltungen erfreuen sich grosser Beliebtheit,

wohl nicht zuletzt auch deshalb, weil sie jeweils mit einem geselligen und kulinarischen Beisammensein enden und so als Netzwerkplattform dienen.

Des Weiteren bietet die Zentralstelle für neuaufgenommene Dolmetscher ein halbtägiges *Praktikum beim Zwangsmassnahmengericht* (Hafttrichter) an.

Ebenfalls eine wichtige Qualitätssicherungsmassnahme stellt zudem das *Beschwerdeverfahren* dar, bei welchem Auftraggeber Unregelmässigkeiten melden können.

Der Ablauf eines solchen Verfahrens sieht folgendermassen aus:

- Mangelhafte Erfüllung des Dolmetschauftrages
- Rückmeldung des Auftraggebers an den Dolmetscher selbst
- Meldung des Auftraggebers an die Zentralstelle Dolmetscherwesen
- Beschwerdeverfahren mit Anhörung des Dolmetschers (schriftlich)
- Evtl. Gespräch mit Fachgruppenmitglied
- Evtl. Überprüfung der Sprachkenntnisse durch Experten
- Entscheid der Fachgruppe/des Ausschusses über Verwarnung, Ausbildung, Sperrung oder Löschung aus dem Verzeichnis
- Rechtsmittel an die Verwaltungskommission des Zürcher Obergerichts

Zu guter Letzt sei als weitere Qualitätsmassnahme im Weiteren noch die nicht unbedeutende Tatsache erwähnt, dass das Zürcher Dolmetscherwesen grossen Wert auf die *Schulung der Auftraggeber* legt. Denn das Gelingen des Dolmetschprozesses setzt immer auch gute und überlegte Instruktionen der Auftraggeber voraus und diese will geübt und reflektiert sein.

## 2.4 Kosten

An dieser Stelle dürften sich einige von Ihnen fragen, welche die negativen Seiten des Zürcher Modells sind. In diesem Zusammenhang möchte ich kurz auf die Kosten eingehen. In der Tat lässt sich der Kanton Zürich das Dolmetscherwesen einiges kosten.

Rechnet man die Löhne von Zentralstelle und Fachgruppe sowie das allgemeine Budget grob zusammen und vergleicht man diesen jährlich anfallenden Betrag von ca. 400.000,- CHF (320.000,- EUR) mit den jährlichen Dolmetscherentschädigungen von bis zu 8 Millionen CHF (6,5 Millionen EUR), so beträgt der Aufwand für diese *Management- und Verwaltungskosten* jedoch nicht einmal 5 % der ausbezahlten *Dolmetscherentschädigungen*.

Somit kann festgehalten werden, dass der mögliche Nachteil des Zürcher Dolmetscherwesens zwar sicher in gewisser Hinsicht im finanziellen Aufwand liegt, dass dieser Aufwand jedoch zumindest verhältnismässig als gering bewertet werden dürfte.

## 2.5 Erfahrungen mit dem Prüfungsobligatorium

Welche sind nun also unsere konkreten Erfahrungen mit dem vor rund vier Jahren eingeführten Prüfungsobligatorium und der neuen Qualitätssicherung?

Seit Einführung des Prüfungsobligatoriums für Bewerber per 2005 erfolgen jährlich lediglich noch 25 bis 30 *Neuaufnahmen*, was eine massive Senkung der Neuakkreditierungen bedeutet. Dabei handelt es sich insbesondere um Dolmetscher mit sogenannten exotischen Sprachen oder um Personen, welche über ein Dolmetscherdiplom und/oder eine juristische Ausbildung verfügen. Die Einführung des Prüfungsobligatoriums für die bereits vor 2005 im Verzeichnis figurierenden Dolmetscher führte sodann zur Halbierung des Dolmetscherverzeichnisses von ursprünglich 1.000 eingetragenen Personen auf rund 500. Der davor so sehr befürchtete „Dolmetscher-Engpass“ trat jedoch trotz massiver Verkleinerung des Dolmetscherbestandes nicht ein.

Was die *Beschwerden* anbelangt, ist zu sagen, dass sich diese zwar seit nunmehr sieben Jahren immer etwa auf dem gleichen Stand halten: Pro Jahr gehen ca. 15 bis 20 Beschwerden bei der Zentralstelle ein, was angesichts der geschätzten 26.000 Dolmetscheinsätze pro Jahr allerdings eine geringe Anzahl ist. Bedenkt man zudem, dass die Zentralstelle Dolmetscherwesen in den letzten Jahren flächendeckende Informationskampagnen über ihre Tätigkeit bei den Behörden gemacht hat, ist wiederum eher erstaunlich, dass sich die Beschwerdezahl nicht im entsprechenden Verhältnis erhöhte.

Was mir eine besonders wichtige Kennzahl im Hinblick auf die Beschwerden zu sein scheint, ist insbesondere die Tatsache, dass die seit 2005 *neu akkreditierten Dolmetscher* gerade einmal in zwei Fällen von solchen – im Übrigen wahrscheinlich sogar ungerechtfertigten – Reklamationen betroffen waren. Dies bedeutet, dass seit dem Prüfungsobligatorium für Neubewerber offenbar ausschliesslich Personen als Behörden- und Gerichtsdolmetscher akkreditiert worden sind, die den Anforderungen für diese Tätigkeit auch genügen.

### **3 Qualitätsmängel im Dolmetschprozess**

Es gilt sodann, sich insbesondere der Frage zu widmen, welche Qualitätsmängel im Dolmetschprozess denn überhaupt vorherrschend sind. Denn nur so kann das Zürcher Modell auch in Zukunft kundengerecht weiterentwickelt und für eine effiziente und effektive Qualitätssicherung eingesetzt werden. Diesbezüglich stütze ich mich einerseits auf die Auswertung der bei der Zentralstelle in den letzten Jahren eingegangenen Beschwerden und andererseits auf eine Umfrage bei den Auftraggebern.

#### **3.1 Auswertung der eingegangenen Beschwerden**

Bezüglich der Inhalte der Reklamationen habe ich eine „Rangliste“ nach Häufigkeit des Inhalts der Beschwerde zusammengestellt, welche folgendermassen aussieht:

1. Unklares Rollenverständnis
2. Mangelhafte Fremdsprachenkenntnisse
3. Mangelhafte Deutschkenntnisse
4. Unzureichende Dolmetschfähigkeit
5. Administrative Probleme

Am häufigsten wird das *Rollenverständnis* der Dolmetscher bemängelt. Dabei ist auffallend, dass es sich oft um eigentlich profane Dinge handelt, an denen es hapert, wie z. B. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit oder Einsatzbereitschaft. Ebenso mangelt es häufig am Verhalten im Allgemeinen, wobei auch zu wenig gepflegte Umgangsformen ein Problem sein können. Ein ebenfalls nicht selten in Erscheinung tretender Qualitätsmangel scheint sodann die nicht genügend vorhandene Neutralität des Dolmetschers zu sein. Aber auch die mangelnde Vertrauenswürdigkeit bis hin zur Straffälligkeit des Dolmetschers können Probleme darstellen.

An zweiter Stelle steht die Bemängelung der *Fremdsprachen-* und an dritter Stelle diejenige der *Deutschkenntnisse*. Die zu wenig ausgebildeten *Dolmetschfähigkeiten* schlagen sich häufig darin nieder, dass die vom Auftraggeber erwartete Schnelligkeit und/oder Vollständigkeit (bspw. aufgrund mangelhafter Notizentechnik) nicht erfüllt wird.

In seltenen Fällen schliesslich führen *administrative Probleme* zu Schwierigkeiten oder gar Streichungen aus dem Verzeichnis, dies beispielsweise wenn der Dolmetscher nicht mehr über die notwendigen Papiere (Aufenthalts- und/oder Arbeitsbewilligung etc.) verfügt.

### 3.2 Auswertung der Umfrage bei den Auftraggebern

Neben der Statistik der eingegangenen Beschwerden möchte ich Ihnen an dieser Stelle aber auch noch eine zwar nicht repräsentative, aber dennoch meines Erachtens eindruckliche Umfrage bei den Auftraggebern samt O-Ton vorstellen, welche ich vor zwei Jahren durchgeführt habe.

Als Resultat kann vorab grundsätzlich einmal festgehalten werden, dass die Dolmetscher und ihre Dolmetschleistungen im Allgemeinen positiv beurteilt wurden und eine grundsätzliche Zufriedenheit diesbezüglich zu herrschen schien. Insbesondere wurden die Konzentrationsfähigkeit und die Gedächtnisleistungen der Dolmetschenden hervorgehoben. Die Qualitätsarbeit von Fachgruppe und Zentralstelle Dolmetscherwesen wurde sehr positiv bewertet und uneingeschränkt befürwortet.

Folgende Bewertungen und Aussagen konnte ich schliesslich den Auftraggebern insbesondere entlocken:

- Attestierung von verschiedentlichen Mängeln bezüglich Vollständigkeit, Korrektheit und Genauigkeit (Rechtsterminologie!) der Verdolmetschungen (*„Ich stelle meine Frage bewusst so und nicht anders; wenn der Dolmetscher dann umformuliert, geht der Plan in die Hose!“*)
- Häufiger Wunsch nach Überprüfung der Fremdsprachenkenntnisse (*„Wenn ein Dolmetscher angibt, 17 Sprachen zu sprechen, ist mir das einfach nicht geheuer!“*)
- Häufige Bemängelung des Rollenverständnisses (*„Herr Staatsanwalt, er lügt schon wieder!“*)
- Veranlassung von Beschwerden an Zentralstelle nur in schwerwiegenden Ausnahmefällen (*„Wenn ich mit einem Dolmetscher nicht zufrieden bin, scheisse ich ihn zusammen und stelle ihn raus; den biete ich natürlich nie mehr auf. Aber*

*meistens WILL der dann auch gar nicht mehr bei mir Einsätze leisten; es reguliert sich sozusagen von selbst!“)*

### 3.3 Mögliche Ursachen und Lösungsansätze

Macht man sich einige Gedanken über die obengenannten Beschwerden und deren Hintergründe, kommt man zur Erkenntnis, dass einige Reklamationen teilweise auch auf strukturelle Ursachen zurückzuführen sein dürften:

Viele unserer Dolmetscher leisten nur sehr sporadisch Einsätze. Wer nur alle zwei Monate einen Einsatz hat, verfügt über wenig Routine und ist mit den verschiedenartigen Situationen und praktischen Schwierigkeiten beim Behörden- und Gerichtsdolmetschen eher schnell überfordert. Würden weniger Dolmetscher auf dem Verzeichnis figurieren, die dann aber wiederum sehr flexibel einsatzbereit wären und dementsprechend häufig Einsätze hätten, würde dies die Erfahrung des Dolmetschers erhöhen und sein *Rollenverständnis* verbessern.

Was die *allgemeine Fachkompetenz* anbelangt, so sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die Dolmetscher meist zufällig eingesetzt werden: Nicht diejenige Person, die für einen Fall am besten geeignet ist, kommt zum Einsatz, sondern diejenige, die am besten einsatzbereit und am flexibelsten verfügbar ist. Die vermehrte Vermittlungstätigkeit der Zentralstelle Dolmetscherwesen – insbesondere bei heiklen Fällen – könnte in dieser Angelegenheit in Zukunft Abhilfe schaffen.

Die *Fremdsprachenkenntnisse* sind meistens bei denjenigen Personen problematisch, welche schon seit vielen Jahren auf dem Verzeichnis figurieren, d. h. die zwar per 2007 (Prüfungsobligatorium) die Basiskursprüfung ablegten, jedoch nicht das gesamte neue Aufnahmeverfahren durchliefen, so dass bei ihnen auch die Fremdsprachenkenntnisse nicht vertieft abgeklärt wurden. Eine umfassende Sprachüberprüfung sämtlicher angebotener Fremdsprachen der Dolmetscher dürfte daher früher oder später unabdingbar sein.

Erfreulich ist immerhin, dass die *Deutschkenntnisse* seit dem Prüfungsobligatorium nur noch selten bemängelt werden. Wenn eine solche Reklamation eingeht, so ist dies meist bei Dolmetschern der Fall, welche eine exotische Sprache anbieten, weshalb im Aufnahmeverfahren oder bei der Prüfung möglicherweise ein Auge zugeedrückt wurde. In solchen Fällen müsste der Staat allenfalls als weitere Massnahme – und eben auch in seinem eigenen Interesse – zusätzliche Unterstützung in Deutschunterricht und möglicherweise auch ein Aussprachetraining anbieten.

### 3.4 Weiterbildungsbedarf nach Meinung der Dolmetschenden

Gleichzeitig mit der Umfrage bei den Auftraggebern startete ich auch eine Umfrage bei den Dolmetschern, worin ich mich nach deren Ausbildungsbedarf erkundigte. Es galt, von 18 vorgeschlagenen Themen auszuwählen, welche von den Dolmetschenden als wichtig befunden wurden. Die Rückmeldung sah folgendermassen aus:

1. Gedächtnistraining und Memotechnik
2. Recherchetechnik und Terminologiearbeit

3. Strafprozessrecht sowie Konsekutivdolmetschen/Notizentechnik
4. materielles Strafrecht
5. Zivilprozessrecht sowie materielles Zivilrecht  
(...)
13. Rechte und Pflichten der Dolmetscher
14. Rechtliche Grundlagen des Dolmetscherwesens
15. Berufsethos (!!)
16. Rollenverständnis (!!)
17. Flüsterdolmetschen
18. Atemtechnik

Diese Rangliste zeigt, dass just Ausbildung in denjenigen Bereichen gefordert wurde, nämlich Gedächtnistraining und Memotechnik, welche von den Auftraggebern eigentlich als grundsätzlich gut eingeschätzt worden waren. Andererseits fallen sehr wichtige Themen wie Berufsethos und Rollenverständnis unerwartet ab, was ein wenig irritierend wirkt.

### 3.5 Schlussfolgerung Qualitätsmängel

Vergleicht man also die von den Auftraggebern festgehaltenen Mängel im Dolmetschprozess sowie die Rangliste der am häufigsten wahrgenommenen Schwierigkeiten mit den Weiterbildungsbedürfnissen der Dolmetscher, so fällt insbesondere die *Diskrepanz der Wahrnehmung* auf. Die Weiterbildungswünsche der Dolmetscher entsprechen nicht unbedingt den von den Auftraggebenden festgestellten Mankos.

Des Weiteren ergibt die Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität im Dolmetschprozess auch, dass die *Berufserfahrung* im Bereich des Behörden- und Gerichtsdolmetschens einen sehr bedeutenden Qualitätsfaktor darstellt; Ausbildung scheint somit wichtig, Erfahrung noch wichtiger zu sein. Dem *Praxisbezug* muss daher in der Dolmetscherweiterbildung eine ganz besonders hohe Bedeutung beigemessen werden.

## 4 Schlusswort

Als Quintessenz aus dem Gesagten ist festzuhalten, dass die Gewährleistung des rechtlichen Gehörs einen gesicherten Qualitätsstandard voraussetzt, welcher einer Vielzahl von Massnahmen und Regelungen bedarf. Dabei ist *Nachhaltigkeit* unabdingbar. Eine einmalige Ausbildung oder Überprüfung reicht nicht, um den Anspruch der Parteien auf rechtliches Gehör garantieren zu können. *Dolmetschqualität ist deshalb (auch) Behördensache!*

Bei der Erarbeitung eines funktionierenden Dolmetscherwesens und der Festlegung von Strategien in Dolmetscherangelegenheiten ist insbesondere zu Beginn der Tätigkeit eine *behördenübergreifende Zusammenarbeit* (z. B. mittels einer Fachgruppe) unabdingbar. Für die Umsetzung der erarbeiteten Leitlinien, aber auch für die Zusammenführung der verschiedenen Anspruchsgruppen ist wiederum die Schaffung

einer ständigen *Anlaufstelle und Drehscheibe* (z. B. mittels einer Zentralstelle), welche mit den notwendigen Ressourcen ausgestattet wird, unabdingbar. Um diesen Forderungen effizient nachkommen zu können, erscheint sodann eine effektive *Zusammenarbeit mit anderen Kantonen/Ländern* – insbesondere in der kleinräumigen Schweiz – wünschenswert und sachgerecht.

Ganz allgemein scheint, dass insgesamt bei Behörden, aber auch bei Dolmetschern nach wie vor Sensibilisierungsbedarf bezüglich der Anforderungen und Bedürfnisse jeweils ihres Gegenparts besteht. Der heutige Gerichtsdolmetschertag ist ein perfektes Instrument für die Zusammenführung von Behörden und Dolmetschern sowie die gegenseitige Darlegung der Anforderungen und Anliegen.

Ich hoffe, dass wir auch in der Schweiz bald bereit sind für einen nationalen Gerichtsdolmetschertag, wenngleich Helvetia in dieser Hinsicht noch in den Kinderschuhen steckt. Unsere kleine Zürcher Delegation von Behörden- und Verbandsmitgliedern sowie Vertretern der Ausbildungsstätte freut sich jedenfalls, die hier in Hannover gewonnenen Erkenntnisse – hoffentlich zollfrei – in die Schweiz einführen zu können.

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit.